

послуг, систем якості; атестація технологічних процесів, робочих місць та виконавців; державний нагляд за впровадженням і дотриманням стандартів, метрологічним забезпеченням, умовами і факторами виробництва продукції встановленої якості; самоконтроль якості; використання результатів зовнішнього контролю, передусім з боку замовника, споживача, продавця.

Прийняття рішення про організацію та проведення контролю здійснюється на основі визначення критеріїв його ефективності, якими є: результативність; вплив на персонал; досягнення цілей; межа контролю. В цілому ж, ефективність системи контролю в організації оцінюється здатністю своєчасно виявляти, усувати та попереджати причини, які зумовлюють виникнення помилок (невідповідностей) на стадіях життєвого циклу надання послуги. В системі управління якістю контроль дозволяє встановити ступінь досягнення цілей якості та виявити фактори, які спричинили відхилення в їх реалізації.

#### Використані джерела

1. Внутрішній контроль якості. URL: <http://www.auditco.com.ua/internal-quality-control>
2. ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів». URL: <http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>
3. Лісовська Л.С. Вплив контролю якості продукції на її конкурентоспроможність. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9165/1/17.pdf>
4. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. Тернопіль, Крок, 2013. 320с
5. Шкільняк М. М., Овсянюк-Берладіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І.О. Менеджмент: навч. посіб. Тернопіль : КРОК, 2017. 252 с.
6. Організація контролю якості медичної допомоги в закладах охорони здоров'я (Методичні рекомендації). URL: [https://dec.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/oky\\_zoz.pdf](https://dec.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/oky_zoz.pdf)

#### **Ольга ДЕРЕНЬ**

здобувачка освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування» ТНЕУ

Науковий керівник – д.н.держ.упр., доц., проф. кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ТНЕУ Віталій ТОЛУБ'ЯК

#### **Олена ЛИЖЕЧКА**

здобувачка освітньо-професійної програми «Філологія»

Київського національного лінгвістичного університету

### **ОЦІНЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК МОТИВАЦІЯ НА РЕЗУЛЬТАТИВНУ ДІЯЛЬНІСТЬ**

Громадяни зацікавлені в отриманні якісних публічних послуг, а тому очікують професійної результативної діяльності державних службовців незалежно від посад, які вони обіймають та їх політичних переконань. Крім того, оцінювання діяльності та професійної компетентності державних службовців є

важливим інструментом контролю за результатами діяльності органів влади та самих державних службовців.

Оцінювання професійної компетентності державних службовців у процесі їх діяльності здійснює вплив на управління людськими ресурсами загалом, його характер, у тому числі ефективність та прозорість, а також умови праці, справедливість у ставленні до працівників шляхом використання однакових підходів та критеріїв. Оцінка діяльності державних службовців сприяє тому, щоб система управління людськими ресурсами органів державної влади відповідала тим вимогам, які ставляться сьогодні перед нею громадськістю та керівництвом держави.

Оцінювання професійної компетентності державних службовців має відбуватися з орієнтацією на досягнення очікуваних результатів. Визначальними для проведення оцінювання є: результативність, ефективність, прозорість, справедливість, професіоналізм, об'єктивність. Процедура оцінювання вважається потужним інструментом мотивування працівників. Обговорення очікуваних результатів діяльності, досягнення порозуміння та згоди з працівниками щодо поставлених перед ними завдань сприяє мотивації працівників на більш успішну й результативну роботу.

У професійній діяльності державного службовця здійснюється оцінка: особистих якостей та професійних компетенцій під час вступу на державну службу; професійної придатності під час проходження випробування; результатів службової діяльності, які підлягають оцінюванню для визначення якостей виконання поставлених завдань та для просування по службі; особистих якостей, професійних компетенцій, службової діяльності громадянами, яким надавались послуги [1, с. 103].

Оцінювання результатів службової діяльності державного службовця здійснюється з метою визначення якості виконання поставлених завдань, а також для прийняття рішення щодо преміювання, планування його кар'єри, виявлення потреби в професійному навчанні. Таке оцінювання проводиться на підставі показників результативності, ефективності та якості, визначених з урахуванням посадових обов'язків державного службовця, а також дотримання ним правил етичної поведінки та вимог законодавства у сфері запобігання корупції.

Відповідно до Типового порядку проведення оцінювання результатів службової діяльності державних службовців основними учасниками оцінювання професійної діяльності є: державний службовець; особа, яка визначає завдання і ключові показники результативності, ефективності та якості службової діяльності та здійснює підготовку пропозицій щодо оцінювання результатів службової діяльності державного службовця, який займає посаду державної служби категорії «А»; безпосередній керівник державного службовця, який

займає посаду державної служби категорії «Б» або «В»; керівник самостійного структурного підрозділу (у разі наявності), в якому працює державний службовець, який займає посаду державної служби категорії «Б» або «В»; суб'єкт призначення; служба управління персоналом [2].

Оцінювання результатів діяльності державних службовців сприяє мотивуванню на більш результативну діяльність. Формування індивідуальної програми підвищення рівня професійної компетентності є позитивним моментом, адже це можливість планувати та аналізувати участь державних службовців у навчальних, практичних семінарах та інших заходах. Якщо за результатами оцінювання виявилось, що державному службовцю необхідно підвищити рівень професійної компетентності, такий державний службовець має бути направлений на навчання до центрів перепідготовки та підвищення кваліфікації.

Отже, оцінювання державного службовця здійснюється з метою визначення якості виконаних ним завдань, а також прийняття рішення про преміювання, планування його кар'єри, виявлення потреби у професійному навчанні.

#### Використані джерела

1. Витко Т. Оцінювання результатів діяльності державних службовців в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2017. Вип. 2. С. 101-108.
2. Про затвердження Типового порядку проведення оцінювання результатів службової діяльності державних службовців : Постанова Кабінету Міністрів України від 23 серпня 2017 р. № 640 // Сайт «Законодавство України» URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/640-2017-%D0%BF>

**Ярослав ДІДИЧИН**

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління персоналу ТНЕУ Жанна КРИСЬКО

## СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Як відомо, система стимулювання праці відіграє важливу роль в ефективному управлінні персоналом. Усі процеси, що відбуваються в організаціях, здійснюються переважно з використанням трудового потенціалу, ефективність використання якого в значній мірі залежить від існуючої системи стимулювання праці. Стимулювання праці передбачає створення умов, за яких активна трудова діяльність виступає необхідною умовою задоволення значимих і